

## Klachtenregeling

1. Ben je niet tevreden over (een onderdeel) van onze producten of diensten? Laat het ons weten. Alleen dan kunnen we er iets aan doen.
2. Mocht je niet tevreden zijn over de manier waarop we je klacht hebben opgepakt of afgehandeld, dan kun je een schriftelijke klacht indienen.
3. Je kunt je klacht schriftelijk indienen bij mevrouw dr. M. Huisman, Twinc Communicatie in taal, [info@twinc.nl](mailto:info@twinc.nl).
4. Zij neemt jouw klacht in behandeling als je:
  - a. Eerst contact hebt gezocht over de klacht met De Docentenacademie;
  - b. Je klaagt binnen 4 weken na een levering van een product of dienst;
  - c. Je een omschrijving geeft van:
    - jouw klacht
    - een omschrijving van de handelwijze van De Docentenacademie
    - wat je graag wilt dat er gebeurt
5. Na ontvangst van jouw klacht mailt zij jou en ons een bevestiging van ontvangst.
6. De klachten worden vertrouwelijk behandeld. Alleen De Docentenacademie hoort ervan.
7. Er vindt hoor- en wederhoor op de klacht plaats.
8. Mevrouw Huisman doet uitspraak binnen 4 weken na indiening van jouw klacht. Als hij/zij meer tijd nodig heeft, laat ze het jou en ons weten.
9. De uitspraak van mevrouw Huisman is bindend voor ons.
10. Jouw klacht wordt geregistreerd door De Docentenacademie en vijf jaar bewaard.